



## Klachtenregeling De Zorgcoach

### Inleiding

De Zorgcoach streeft naar tevredenheid bij onze klanten of (als het om kinderen/jeugdigen gaat) bij hun wettelijke vertegenwoordigers. Het doel is om de beste zorg aan te bieden en af te stemmen met alle betrokkenen. Transparantie, openheid en afspraken staan hierbij centraal. Toch kan het voorkomen dat het optreden van medewerkers van De Zorgcoach aanleiding geeft tot klachten over de geleverde prestaties.

Klachten vragen om een zorgvuldige afhandeling, waarbij zowel aan klager als aan betrokkene recht wordt gedaan.

Klachten worden geanalyseerd op basis waarvan verbeteracties worden geïmplementeerd.

Indien De Zorgcoach bij het vervullen van zijn taken onbegrip of ontevredenheid teweeg brengt bij klanten, naasten van klanten, nabestaanden en/of andere personen, zal het zich naar vermogen inspannen om herstel van goede verhoudingen tot stand te brengen. Wij houden ons aan de wet- en regelgeving voor klachten zoals beschreven in de Jeugdwet (artikel 4.2.1) en de AVG. Verder hebben wij afspraken gemaakt met de gemeenten over de wijze waarop klachten worden afgehandeld.

### Mogelijkheden

Er zijn meerdere mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken, waarbij het aan de klager is welke keuze deze maakt.

#### 1. Bespreken met betrokkene

Wie een probleem heeft met de manier waarop hij wordt behandeld of bejegend, kan dat uiteraard bespreken met degene tegen wie het bezwaar zich richt. Onze medewerkers zullen trachten de kritiek of klacht om te zetten in verbeteringen.

#### 2. Klacht indienen

##### Telefonisch

Klachten kunnen telefonisch bij het Aanmeld- en Informatiepunt (AI) van De Zorgcoach gemeld worden via telefoonnummer 085-3002300. Zij zijn het die de contacten onderhoudt met degene op wie de klacht betrekking heeft. Het doel is het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen degene die onvrede ervaart, en in het geval van een kind/jongere: (ook) met zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger.

Het AI geeft geen oordeel over de gegrondheid van de klacht, maar kan behulpzaam zijn bij het ophelderen van eventuele misverstanden en biedt een luisterend oor, waardoor mogelijk de goede verhouding tussen de klager en de betrokken medewerker hersteld kan worden.

##### Schriftelijk

Een andere mogelijkheid is om de klacht in te dienen via de website van De Zorgcoach. Hierop kan een klachtenformulier ingevuld worden. Als de klacht urgent is verzoeken wij om tevens telefonisch contact op te nemen met het Aanmeld- en Informatieteam.

De klacht wordt dan afgehandeld in een interne klachtencommissie die bestaat uit de voorzitter en twee of drie zorgprofessionals die niet betrokken zijn bij de klacht. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon kan indien gewenst worden ingeschakeld. De klager ontvangt binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een eerste reactie.

Binnen zes weken zal de interne klachtencommissie een advies geven aan de directeur over de afhandeling van de klacht, met een maximale verlenging van vier weken.

De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als beide partijen constateren dat het probleem is opgelost of wanneer één van beiden kenbaar maakt geen heil te zien in voortzetting van de



bemiddeling. Als het probleem van de klager niet tot een oplossing is gebracht, bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen bij de gemeente die voor u de zorg heeft ingekocht of bij een externe (onafhankelijke) klachtencommissie.

### **Gemeente**

De gemeente waar de klager woont en die de zorg heeft ingekocht, is voor De Zorgcoach opdrachtgever. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klant is opgelost, dan is het mogelijk dat de klager de klacht voorlegt aan de gemeente. De gemeente kan een bemiddelende positie innemen om de klacht alsnog tot een bevredigende uitkomst, voor beide partijen, te brengen.

### **Externe (onafhankelijke) Klachtencommissie**

Het doel van deze commissie is een oordeel uit te spreken over het al dan niet gegrond zijn van een klacht en een bijdrage te leveren aan de tevredenheid over de afhandeling bij de klager. De Klachtencommissie geeft na een hoorzitting, waarbij klager en betrokkene(n) worden gehoord, alleen een oordeel over het al dan niet gegrond zijn van een klacht. De Klachtencommissie is niet gerechtigd tot verdere maatregelen. De Klachtencommissie geeft een advies richting directeur over het afhandelen van de klacht en hoe in de toekomst de klacht kan worden voorkomen. Vervolgens laat de Zorgcoach binnen een maand weten of en welke maatregelen genomen worden naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie.

De voorzitter van de Externe Klachtencommissie is Anya Wiersma. Zij is niet in dienst van De Zorgcoach en functioneert volledig onafhankelijk van de organisatie. Mocht rechtstreeks contact gewenst zijn dan is zij te bereiken via het e-mailadres [ijgenweizer@gmail.com](mailto:ijgenweizer@gmail.com).

### **Interne vertrouwenspersoon**

Indien er sprake is van ongewenst gedrag (agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten of discriminatie) kan er behoefte zijn aan een vertrouwenspersoon.

De Zorgcoach beschikt over een interne vertrouwenspersoon voor klanten.

Hiermee kan een klant in contact komen door contact op te nemen met het Aanmeld- en Informatieteam ([AI@de-zorgcoach.nl](mailto:AI@de-zorgcoach.nl)).

### **Externe vertrouwenspersonen**

#### **Voor klanten die onder de Jeugdwet (18-) vallen:**

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders én verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ – Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige en onafhankelijke organisatie.

#### **Zo is het AKJ te bereiken**

Op de [website](#) van het AKJ is meer informatie te vinden met alle contactgegevens. Het AKJ is telefonisch bereikbaar op 088-5551000, via de mail [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) of via het [contactformulier](#) of [klachtformulier](#) op hun website. ok kan worden gechat met een vertrouwenspersoon. Dat kan van maandag t/m donderdag van 16.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 15.00 tot 17.00 uur.

De Zorgcoach heeft ervoor gekozen om voor onze klanten die niet onder Jeugdzorg vallen in bijzondere gevallen de mogelijkheid te bieden om in contact te komen met een externe vertrouwenspersoon. Hiervoor kan een verzoek worden ingediend bij de klachtencoördinator. Dit kan door een mail te sturen naar [klachten@de-zorgcoach.nl](mailto:klachten@de-zorgcoach.nl) of door te bellen met 085-3002300.



## Melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd

Is de klacht niet opgelost, dan kan de klacht gemeld worden bij de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd via het [Landelijk Meldpunt Zorg](#). De inspectie kan niet overgaan tot behandeling, maar zal de klacht gebruiken binnen zijn toezichthoudende taak. De Inspecteur bewaakt de kwaliteit van de gezondheidszorg en onderzoekt, als de klacht hier aanleiding toe geeft, of de klant veiligheid in het geding is. Hij kan de hulpverlener daarbij attenderen op fouten, maar heeft zelf geen sanctiemogelijkheden. Als uit onderzoek blijkt dat er sprake is van een strafbaar feit, legt de inspectie de melding voor aan het Openbaar Ministerie. Eventueel kan hij, in het belang van de volksgezondheid, een procedure starten bij het Regionaal Tuchtcollege of een klacht indienen bij de Officier van Justitie. Informatie: [www.igj.nl](http://www.igj.nl)